

**Abstrakt:**

Tato diplomová práce pojednává o metodách výzkumu uživatelské spokojenosti a o metodách a nástrojích k měření kvality a výkonu v knihovnách České republiky a severských zemí. Zejména pak v knihovnických institucích Norska, Švédska a Finska. Teoretická část práce je zaměřena na základní pojmy týkající se výzkumu obecně. Dále jsou zde objasněny konkrétní nástroje a metody k měření kvality a výkonu v prostředí českých a severských knihoven a výzkumné metody uživatelské spokojenosti v knihovnách České republiky. Praktickou část diplomové práce tvoří průzkum v českých knihovnách o využívání různých druhů výzkumných metod.